



# FORMULAIRE DE PLAINTE

Le Responsable des plaintes est un service consultatif indépendant, agissant de façon impartiale, qui reçoit et étudie les plaintes qui lui sont adressées de la part d'entrepreneurs en construction résidentielle neuve et d'acheteurs de bâtiments résidentiels couverts par le plan de garantie administré par GCR (« Bénéficiaires »).

Les plaintes examinées par le Responsable des plaintes ont essentiellement trait à des contraventions de GCR relativement à ses opérations ainsi que qu'en vertu de la *Loi sur le bâtiment* et ses règlements, dont le *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*.

Le Responsable des plaintes n'a pas juridiction sur les recours prévus dans la *Loi sur le bâtiment* et ses règlements et de façon plus particulière sur ce qui est sujet à la conciliation, la médiation et l'arbitrage. Le Responsable des plaintes ne pourra s'immiscer dans les opérations de GCR, ni rendre de décision, ni modifier de décision rendue en conciliation par GCR. La fonction de Responsable s'intègre ainsi dans le cadre de l'amélioration continue des processus de GCR.

## COORDONNÉES DU PLAIGNANT

|  |                              |                                       |                                       |
|--|------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Vous êtes :  |                              | <input type="checkbox"/> Entrepreneur | <input type="checkbox"/> Bénéficiaire |
| <input type="checkbox"/> M.  | <input type="checkbox"/> Mme | Nom : _____                           | Prénom : _____                        |
| Adresse : _____  |                              |                                       |                                       |
| Ville : _____  |                              | Code postal : _____                   |                                       |
| Téléphone maison : _____   |                              | Téléphone bureau : _____              | Cellulaire : _____                    |
| Courriel : _____   |                              |                                       |                                       |
| Numéro d'accréditation GCR ( <i>Entrepreneur seulement</i> ) : _____ |                              |                                       |                                       |
| Numéro de réclamation GCR ( <i>Bénéficiaire seulement</i> ) : _____  |                              |                                       |                                       |
| Numéro d'enregistrement du bâtiment ( <i>facultatif</i> ) : _____    |                              |                                       |                                       |

## RENSEIGNEMENTS SUR LA PLAINTE

Votre plainte concerne (*cochez toutes les cases pertinentes*) :

|   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Réclamation            | <input type="checkbox"/> Accréditation de l'entreprise | <input type="checkbox"/> Enregistrement d'un bâtiment       |
| <input type="checkbox"/> Service à la clientèle | <input type="checkbox"/> Inspection                    | <input type="checkbox"/> Autres ( <i>précisez</i> ) : _____ |

Nommez les représentants de GCR avec qui vous avez communiqué ou qui ont traité votre dossier (*nom, fonction*) :

Description de la plainte (*indiquez les faits qui vous ont mené à porter plainte et les raisons pour lesquelles vous êtes insatisfait*) :

## CONSENTEMENT ET SIGNATURE

---

*Vous pouvez joindre à ce formulaire les documents utiles au traitement de votre plainte.*

**Vous pouvez soumettre votre plainte par la poste, par courriel ou en personne :**

### Responsable des plaintes

Garantie de construction résidentielle (GCR)

4101, rue Molson, 3 e étage

Montréal (Québec) H1M 3L1

[plaintes@garantiegr.com](mailto:plaintes@garantiegr.com)

### TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

Après réception du formulaire, le Responsable des plaintes communiquera dans les meilleurs délais avec le plaignant afin de bien comprendre le problème. Il étudiera alors la plainte pour s'assurer qu'elle est admissible. Dans l'affirmative, il vérifiera les efforts faits par les parties concernées pour résoudre la problématique alléguée par le plaignant. Dans l'éventualité où aucune solution n'est trouvée, il pourra ensuite décider de faire enquête et fournir à GCR tout avis, information et recommandation visant une solution équitable de la plainte.

Si la plainte est inadmissible et ne concerne pas les opérations de GCR, le Responsable des plaintes pourra alors diriger le plaignant vers l'instance appropriée.

Le Responsable des plaintes assure la confidentialité des informations recueillies dans l'exercice de son mandat, sauf dans la mesure requise pour le traitement des dossiers.

Je confirme avoir rempli le présent formulaire et que les renseignements qui y sont fournis sont exacts.

En soumettant ma plainte au Responsable des plaintes, j'autorise le service ainsi que les membres de son équipe qui traiteront ma plainte à obtenir et utiliser toute information pertinente me concernant ou en lien avec mon dossier, y inclus les informations nominatives et confidentielles.

X \_\_\_\_\_  
**Nom du plaignant**

\_\_\_\_\_  
**Date (Année/Mois/Jour)**